



PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2020

MARÇO DE 2020

1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A APROFUNDAR NO ANO DE 2020

Em 2020 dos objetivos estratégicos apresentados no programa eleitoral aprovado em Assembleia Geral Eleitoral de 27 de março de 2018, serão aprofundados os seguintes:

- Aumentar o número de associados, quer pela via de captação, quer da retenção/recuperação de sócios, com o objetivo de cobrir pelo menos os custos com pessoal, através das quotas.
- Aumentar as parcerias com outras Associações nacionais, com o objetivo de coordenar esforços e assegurar que os interesses comuns estão alinhados, bem como melhorar a rede de interesses.
- Manter e potenciar os acordos internacionais atualmente existentes.
- Realizar novos acordos com Associações internacionais de reconhecida competência, com o objetivo de transferir para o tecido empresarial português modelos de gestão da qualidade que permitam desenvolvimento e inovação, além de partilhas de boas práticas.
- Desenvolver a aproximação com as organizações similares da CPLP.
- Fomentar redes colaborativas para a temática da qualidade.

2. LINHAS PROGRAMÁTICAS PARA 2020

2.1 Introdução

As linhas programáticas da APQ para 2020, consubstanciadas na presente proposta de Plano de Atividades e Orçamento, assentam na estratégia de diversificação e de inovação que tem vindo a ser seguida, materializada nos acordos e parcerias estabelecidas, em alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela Direção.

A diversificação temática e a inovação dos serviços, que caracteriza o processo de reposicionamento institucional em curso, assenta na perspetiva de, por um lado, acompanhar as novas tendências em torno da Gestão da Qualidade e da Excelência Organizacional e, por outro, de alargamento das ofertas já existentes, nomeadamente nos campos da formação e informação técnica e dos sistemas de certificação e reconhecimento.

A promoção do impacto da transformação digital no futuro da Qualidade e na gestão das empresas constitui um outro vetor que orientará a atividade da Associação e um elemento transversal às diversas iniciativas a levar a cabo, com vista à partilha de conhecimento nestas matérias.

2.2 Valor para os Associados

Para o ano de 2020 propõe-se visitar a proposta de valor para os associados individuais e coletivos e para a sociedade em geral, com o objetivo de dinamizar o papel da APQ na Sociedade e de maximizar o valor para os associados, através das seguintes iniciativas:

- Aumentar o número de associados existentes através de:
 - Oferta de novas atividades e valorização/comunicação das atividades que a APQ oferece;
 - Campanhas de angariação de novos associados (ex. Colóquio da Qualidade; Campanha dirigida a estudantes);
 - Apresentação de novos benefícios atribuídos aos associados, fruto de novas parcerias.

- Promover uma forte comunicação com associados e criação de momentos de networking entre eles através de:
 - Reuniões;
 - Eventos;
 - Open Days;
 - Colóquio Nacional da Qualidade.

- Aumentar a divulgação das empresas associadas através de:
 - Criação de um Diretório de Associados;
 - Newsletter;
 - Revista Qualidade.

- Agilizar o processo de cobrança das quotas
 - Criação de pelo menos três momentos de comunicação durante o ano com os associados com as quotas pendentes.

Movimento de Associados 2019-2020

	2019		2020 (estimado)	
	Quotas regularizadas	Com 1 ou 2 anos de quotas em atraso	Quotas regularizadas	Com 1 ou 2 anos de quotas em atraso
Individuais	469	51	515	40
Coletivos	391	22	415	14
Total	860	73	930	54

Nota: não estão contabilizados os associados honorários

2.3 Formação Profissional

- Continuar a apostar em ofertas formativas diferenciadoras e com qualificação/certificação europeia/internacional, designadamente em alinhamento com a EFQM (formação licenciada), a ASQ e o PMI;
- Apostar no aumento dos níveis de atividade formativa INTRA empresa através do reforço da atividade comercial;
- Desenvolver novas ofertas formativas no âmbito das parcerias estabelecidas, designadamente Kaizen Institute, Relacre, CEG (Club de Excelencia en Gestión vía Innovación), CTCV e Certibest;
- Alargar a oferta formativa em regime de e-learning, nomeadamente através da promoção e dinamização de parcerias que potenciem o desenvolvimento de novos cursos e-learning;
- Continuar a apostar em webinars para promover e dar a conhecer as temáticas emergentes da formação.

2.3.1 Formação INTER

Formação Inter 2020 - Sede	Variação 2019/2020	Justificação: O aumento previsto do número de ações Inter para a SEDE e DRN prende-se com a estratégia de criação de um novo site institucional, proporcionando uma nova experiência do cliente ao nível da consulta da atividade formativa da APQ.
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
34	+8	
Formação Inter 2020 - DRN	Variação 2019/2020	
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
48	+8	
Formação Inter 2020 - DRM	Variação 2019/2020	
4	-2	

2.3.2 Formação INTRA

Formação INTRA 2020 - Sede	Variação 2019/2020	Justificação: É estimado um ligeiro crescimento ao nível da atividade formativa intra-empresa, resultante da constante aposta na atividade comercial, assim como da fidelização das entidades clientes. Espera-se que o novo site da APQ, a lançar em 2020, contribua também para o aumento no número de propostas apresentadas e adjudicadas.
Nº Propostas adjudicadas	Nº Propostas	
25	+5	
Formação INTRA 2020 - DRN	Variação 2019/2020	
Nº Propostas adjudicadas	Nº Propostas	
21	+1	

2.3.3 E-learning

Formação e-learning 2020	Variação 2019/2020	Justificação: Uma vez que em 2019 não se concretizou a parceria com uma Associação Empresarial Setorial para o e-learning, o orçamento 2020 foi estabelecido no pressuposto de que se mantém o formato atual de desenvolvimento de cursos e-learning e se concretizará a parceria em negociação.
Nº Ações a realizar	Nº Ações	
1	+0	

2.4 Auditorias Internas

Auditorias Internas 2020 - Sede	Variação 2019/2020	Justificação: Está prevista uma diminuição do número de auditorias internas, considerando que o serviço em causa é prestado apenas em condições particulares, decorrentes de ajuste direto.
Nº Auditorias realizadas	Nº Auditorias	
2	-1	
Auditorias Internas 2020 - DRN	Variação 2019/2020	
Nº Auditorias realizadas	Nº Auditorias	
4	-1	

2.5 Sistemas de reconhecimento / certificação europeus

- Reconhecimentos EFQM



Nº Candidaturas 2020		Variação 2019/2020		Justificação: Ao abrigo do Modelo 2013 estão previstas para 2020 2 candidaturas C2E (Committed to Excellence). Ao abrigo do Modelo 2020 está prevista 1 candidatura RbE (Recognised by EFQM) e 2 candidaturas VbE (Validated by EFQM).
C2E / VbE	R4E / RbE	C2E / VbE	R4E / RbE	
4 (2 C2E + 2 VbE)	1 RbE	-8 (12 C2E em 2019)	-1 (2 R4E em 2019)	

- Certificação EQUASS – *European Quality in Social Services*, em parceria com a EPR – *European Platform for Rehabilitation* – sistema europeu de certificação de entidades da área social pelo nível EQUASS Assurance.



Nº Candidaturas 2020 EQUASS Assurance	Varição 2019/2020	Justificação:
20	+10	Estão previstas 15 certificações de entidades que têm de renovar a certificação até dezembro de 2020, mais 5 certificações de entidades que não conseguiram renovar em 2019.

2.6 Estudos e projetos nacionais

- Projeto ECSI Portugal – parceria com o IPQ e a NOVA IMS, visando o estudo da satisfação dos clientes junto de um conjunto de setores económicos relevantes da economia nacional, tendo cabido à APQ em 2019 a gestão comercial de 21 marcas aderentes pertencentes a 5 setores de atividade (Banca, Comunicações, Energia, Seguros e Águas).



Nº Marcas/Setores aderentes 2020		Varição 2019/2020		Justificação:
Marcas	Setores	Marcas	Setores	
23	5	+2	+0	

- Projeto ONRH – Observatório Nacional de Recursos Humanos – parceria com a QUAL, QMETRICS e APG, visando o estudo da satisfação dos colaboradores num conjunto de empresas aderentes, cabendo à APQ uma participação institucional no projeto. Em 2020 será iniciada uma nova edição deste estudo anual.



Nº Empresas Aderentes 2020	Varição 2019/2020	Justificação:
5	+0	O número de adesões tem-se mantido constante.

- Projeto Qualidade nas IPSS – parceria com a Fundação Montepio, visando a implementação de um sistema de gestão da qualidade numa IPSS e posterior certificação EQUASS Assurance, sendo a APQ a entidade promotora do projeto.



Nº IPSS envolvidas 2020	Varição 2019/2020	Justificação:
2	+1	Em 2020 será alargada a parceria com a Fundação Montepio a 1 novo projeto visando a “recertificação” de uma IPSS, em complemento com a 4ª edição do projeto junto de 1 outra IPSS.

2.7 Eventos de maior dimensão

- 44º Colóquio da Qualidade, a realizar em novembro, no Porto;
- Jornadas Regionais da Qualidade, a realizar em Ponta Delgada (DRA);
- Jornadas Regionais da Qualidade, a realizar no Funchal (DRM);
- Jornadas Regionais da Qualidade, a realizar pela DRS;
- Open Days, a realizar no Porto.

2.8 Publicações e informação técnica

- Revista QUALIDADE – manter a periodicidade da revista Qualidade, numa base trimestral, prevendo-se em 2020 a edição impressa de 4 números. Prevê-se o aprofundamento da linha editorial definida no mandato em curso, com maior participação das Direções Regionais e Estruturas Dinamizadoras, e secções informativas mais alargadas, introduzindo uma componente associada aos parceiros da EOQ;
- Publicações em formato digital – com o lançamento do novo site institucional, no início de 2020, será criada uma seção específica para alojamento de várias publicações em formato digital, designadamente a revista Qualidade (todas as edições), a revista TMQ (todas as edições), livros, estudos e outra documentação técnica. Toda esta informação se manterá de acesso gratuito aos Associados da APQ e disponível para aquisição a não associados.

2.9 Comissões Técnicas de Normalização

- Realização da 2ª Conferência “O Risco na Gestão de Ativos”, no dia 6 de fevereiro, na Maia, pela CT 180 (Gestão do Risco), em parceria com a CT 94 (Manutenção) e CT 204 (Gestão de Ativos), ambas coordenadas pelo ONS/APMI;
- Colaboração na realização de reunião internacional do WG 24 da ISO/TC 176/SC 3 (Quality management - Guidance on quality tools and their application), na semana de 25 a 29 de maio, no Porto;
- Apoio na candidatura da CT 195 à realização de reunião plenária da ISO/TC 292 em Portugal, no período de setembro a dezembro de 2021 ou de janeiro a abril de 2022;
- Apoio à CT 213 no âmbito da realização de uma conferência sobre a norma ISO 37001 (Corrupção), em local e data ainda a definir.

2.10 Estruturas Dinamizadoras da Qualidade

- Reativação da Estrutura CEGESP – Centro de Excelência para a Gestão Pública.

2.11 Projetos Regionais

- Continuação da parceria com a Direção Regional da Economia e Transportes da RAM no Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço / Madeira.

2.12 Reedição do estudo “O Futuro da Qualidade em Portugal”

- Reedição do estudo “O Futuro da Qualidade em Portugal”, realizado em 2010, procurando avaliar a evolução do movimento da Qualidade em Portugal nos últimos 10 anos, aferindo o grau de concretização das projeções então delineadas e perspetivando a evolução para a próxima década.

2.13 Iniciativas internas

- Continuação do esforço de qualificação do quadro de colaboradores da Associação, potenciando uma melhoria do desempenho e o aumento da capacidade de resposta aos associados, consubstanciado na conclusão da revisão do modelo de gestão do talento, das competências e do desempenho dos colaboradores da APQ (internos e externos), e do modelo de processos de criação de valor e de suporte da APQ;
- Consolidação dos sistemas de informação e das aplicações informáticas a ele interligadas, em simultâneo com o lançamento do novo site institucional, o qual constitui o principal veículo promocional e de comunicação com os associados, funcionando igualmente como suporte de vendas da Associação;
- Reforço das componentes comercial e marketing, apostando numa abordagem mais direta junto dos associados e clientes da Associação e na valorização da condição de associado. Manutenção da newsletter mensal, potenciando a promoção das iniciativas da Associação;
- Continuação do esforço de consolidação financeira da Associação, assente numa otimização de custos e numa rentabilização dos diversos projetos e iniciativas.

3. ORÇAMENTO 2020 (em euros)
3.1 Orçamento por Centros de Custo

		Orçamento 2020			Resultado 2019	Variação 2019/2020
		Custos	Proveitos	Resultado		
1. Geral		321 131,88	4 782,08	-316 349,80	-293 468,63	-22 881,17
	1.1 Geral SEDE	239 354,09	0,00	-239 354,09	-234 366,03	-4 988,06
	1.2 Geral DRN	81 524,47	4 782,08	-76 742,39	-58 800,60	-17 941,79
	1.3 Geral DRS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	1.4 Geral DRM	253,32	0,00	-253,32	-252,00	-1,32
	1.5 Geral DRA	0,00	0,00	0,00	-50,00	50,00
2. Associativismo		40 225,78	179 272,50	139 046,72	133 216,64	5 830,08
	2.1 Quotas Assoc.	1 000,78	163 722,50	162 721,72	159 454,16	3 267,56
	2.2 Órgãos Sociais	2 940,00	0,00	-2 940,00	-2 540,27	-399,73
	2.3 Revista Qual.	27 920,00	14 000,00	-13 920,00	-24 975,45	11 055,45
	2.4 Rep. Internac.	8 215,00	0,00	-8 215,00	-5 524,21	-2 690,79
	2.5 ONS	150,00	1 550,00	1 400,00	6 802,41	-5 402,41
3. Serviços SEDE		123 042,50	257 583,04	134 540,54	198 065,24	-63 524,70
	3.1 Formação Inter	19 167,00	38 441,00	19 274,00	28 159,67	-8 885,67
	3.2 Formação Intra	29 700,00	59 790,00	30 090,00	30 232,11	-142,11
	3.3 E-learning	150,00	525,00	375,00	459,89	-84,89
	3.4 Eventos	0,00	0,00	0,00	74 291,44	-74 291,44
	3.5 Estudos e Projetos	8 500,00	17 500,00	9 000,00	19 006,62	-10 006,62
	3.6 Reconhec./Certif.	65 035,50	140 677,04	75 641,54	45 620,96	30 020,58
	3.7 Venda Publicações	490,00	650,00	160,00	294,55	-134,55
4. Serviços DRN		35 095,99	108 913,00	73 817,01	47 425,64	26 391,37
	4.1 Formação Inter	14 136,99	45 403,00	31 266,01	29 367,14	1 898,87
	4.2 Formação Intra	7 640,00	21 240,00	13 600,00	17 774,50	-4 174,50
	4.3 Eventos	13 319,00	42 270,00	28 951,00	284,00	28 667,00
5. Serviços DRS		250,00	500,00	250,00	0,00	250,00
	5.1 Eventos	250,00	500,00	250,00	0,00	250,00
6. Serviços DRM		5 649,72	10 418,00	4 768,28	7 353,17	-2 584,89
	6.1 Formação Inter	2 399,72	5 168,00	2 768,28	7 353,17	-4 584,89
	6.2 Eventos	3 250,00	5 250,00	2 000,00	0,00	2 000,00
7. Serviços DRA		3 853,00	5 000,00	1 147,00	-1 499,09	2 646,09
	7.1 Eventos	3 853,00	5 000,00	1 147,00	-1 499,09	2 646,09
8. Estrut. Dinamiz.		0,00	0,00	0,00	-652,55	652,55
	8.1 Iniciat. Estruturas	0,00	0,00	0,00	-652,55	652,55
Total		529 248,87	566 468,62	37 219,75	90 440,42	-53 220,67

3.2 Demonstração de Resultados Previsional

	31/12/2020	31/12/2019
Vendas e serviços prestados	562 336,54	737 300,26
Subsídios, doações e legados à exploração	4 132,08	5 098,72
Fornecimentos e serviços externos	-299 888,45	-427 248,03
Gastos com o pessoal	-197 860,42	-197 183,25
Outros rendimentos	0,00	7 522,62
Outros gastos	0,00	-4 864,56
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	68 719,75	120 625,76
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-31 500,00	-29 928,06
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	37 219,75	90 697,70
Juros e gastos similares suportados	0,00	0,00
Resultado antes de impostos	37 219,75	90 697,70
Imposto sobre o rendimento do período	0,00	-257,28
Resultado Líquido do período	37 219,75	90 440,42